

Raad van Toezicht
NVI, Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen
Postbus 279
1400 AG BUSSUM
T: 035-6994210 F: 035-6945045

Uitspraak van de Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Raad, gegeven op 21 mei 2012

in de zaak van

verder te noemen "klager"

tegen:

Bos Incasso B.V.

vertegenwoordigd door mr. D.L.G.M. Bruls,
gevestigd te Groningen,
verder te noemen "verweerster"

De procedure:

Klager heeft bij brief van 17 februari 2012 en een daaropvolgende e-mail van 24 februari 2012 een klacht ingediend bij de NVI.
Pogingen om de klacht in der minne af te doen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid.
Partijen hebben alle stukken betrekking hebbend op het geschil overgelegd.

Verweerster heeft op 26 maart 2012 een verweerschrift ingediend.

De voorzitter van de Raad heeft besloten dat partijen niet uitgenodigd zullen worden om ter zitting hun standpunten mondeling toe te lichten, nu de klacht voldoende schriftelijk is toegelicht.

Beoordeling van de klacht:

1. Het standpunt van klager betreft - samengevat en in hoofdzaak - het volgende:

Klager stelt dat de kosten die hem in rekening worden gebracht betreffende het incasseren van een vordering van verweersters opdrachtgever, XXXXX, onevenredig hoog zijn. Voorts is ten aanzien van een door hem bij XXXXX ingediende klacht betreffende de facturen en de kwaliteit van de dienstverlening geen antwoord ontvangen en heeft hij geen originele, maar slechts een kopie van de betreffende facturen ontvangen.

2. Het standpunt van verweerster betreft – samengevat en in hoofdzaak – het volgende:

Verweerster heeft aangevoerd, dat zij gerechtigd is het betreffende bedrag aan incassokosten in rekening te brengen, op grond van het rapport Voorwerk II. Voorts stelt zij dat haar opdrachtgever gerechtigd is administratiekosten in rekening te brengen, op grond van de toepasselijke algemene voorwaarden. Verder is het juist dat klager geen originele facturen, maar een kopie daarvan heeft ontvangen. Verweerster beschikt ook niet over

originele facturen. Tenslotte is door haar opdrachtgever aangegeven dat aldaar geen officiële klacht van klager is ontvangen.

3. De Raad beoordeelt de klacht als volgt.

De Raad is uitsluitend belast met het toezicht op de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI. De vraag of en in hoeverre is gehandeld in strijd met bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek blijft derhalve buiten de beoordeling. De Raad is derhalve niet bevoegd het inhoudelijke geschil tussen partijen te beoordelen.

Uit hetgeen door partijen is overgelegd leidt de Raad af dat klager niet bestrijdt dat er een overeenkomst is (geweest) tussen hem en verweersters opdrachtgever, op grond waarvan de opdrachtgever tot facturering is overgegaan.

Voorts stelt de Raad vast dat klager niet heeft bestreden dat ter zake algemene voorwaarden van toepassing zijn, op grond waarvan verweersters opdrachtgever gerechtigd is administratiekosten in rekening te brengen bij een niet tijdige betaling van de vordering.

Naar het oordeel van de Raad kan verweester niet verantwoordelijk worden gehouden voor het feit dat kennelijk door haar opdrachtgever niet is gereageerd op een aldaar door klager ingediende klacht. Afgezien daarvan heeft verweester dit opgenomen met haar opdrachtgever en is haar van die kant medegedeeld dat er nimmer een klacht is ontvangen. Dit kan verweester niet worden verweten. Evenmin is verweester aan te rekenen dat klager geen originele facturen heeft ontvangen, nu deze kennelijk slechts digitaal te raadplegen zijn, hetgeen overigens door klager niet is bestreden. Verweester heeft klager derhalve een kopie van de facturen toegezonden, hetgeen onder die omstandigheden noch onbegrijpelijk, noch ontoelaatbaar is.

Resteert de vraag of verweester zich jegens klager heeft gedragen overeenkomstig de gedragsregels die gelden voor leden van de NVI, met inbegrip van de toepasselijke regels betreffende het in rekening brengen van (incasso)kosten aan debiteuren. Daaromtrent overweegt de Raad het volgende.

De vordering betreft blijkens de in de brief van 23 februari 2012 overgelegde specificatie een bedrag van € 35,83 in hoofdsom, vermeerderd met rente. Aan klager wordt daarbij tevens in rekening gebracht een bedrag van € 37,00 aan incassokosten en een bedrag van € 9,95 aan bureau- en administratiekosten.

De Raad spreekt zich zoals gezegd niet uit over het geschil tussen partijen, waarvan de hoofdsom en de gevorderde rente deel uitmaken. De Raad stelt overigens wel vast dat klager de omvang daarvan niet heeft bestreden. Van het inhoudelijke geschil maken ook deel uit de gevorderde bureau- en administratiekosten, nu deze berusten op algemene voorwaarden, die kennelijk deel uitmaken van de tussen klager en verweersters opdrachtgever gesloten overeenkomst. Derhalve kunnen deze kosten naar aard en omvang niet door de Raad worden getoetst. In zoverre is klager niet ontvankelijk.

De Raad zal zich derhalve uitsluitend uitlaten over de gevorderde incassokosten.

Daarbij dient verweester zich te houden aan hetgeen daaromtrent is bepaald in het NVI Incasso Keurmerk. Onder Debiteur punt 5 van dit Keurmerk is bepaald dat indien ter zake geen contractuele regeling bestaat tussen de leverancier en de debiteur, maximaal de tarieven conform het Rapport Voorwerk II in rekening mogen worden gebracht.

Blijkens deze richtlijnen, die ook gelden voor kantonzaken, en die van toepassing zijn op deze vordering (zie <http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Landelijke-regelingen/Sector-kantonrecht/Pages/Staffel-incasso-kosten-en-salarissen-in-rolzaken-sector-kanton.aspx>)

mag voor een vordering met een hoofdsom tot € 225, € 37 aan incassokosten in rekening worden gebracht. Klager moet worden toegegeven dat dit bedrag vrijwel gelijk is aan de hoofdsom die van klager wordt gevorderd, maar dit is een gevolg van de in voornoemd rapport gehanteerde staffelsystematiek, waardoor de incassokosten bij lagere vorderingen in de staffel relatief hoog en bij hogere vorderingen relatief laag zijn.

Wat daarvan zij, verweerster heeft niet meer aan incassokosten in rekening gebracht als waartoe zij op grond van de toepasselijke gedragsregels was gerechtigd.

De conclusie van het vorenstaande is dat de klager deels niet ontvankelijk is in zijn klacht en dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Uitspraak:

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen:

verklaart klager deels niet ontvankelijk in zijn klacht;

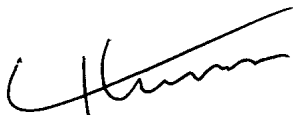
verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven te 's-Gravenhage op 21 mei 2012.

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen

De heer mr L.F.A. Husson, voorzitter,
de heer mr. R. Brand en mevrouw mr. J.P.G. Berkelaar, leden

Voor deze



L.F.A. Husson
voorzitter